Le CRT de NORMANDIE : MODE D'EMPLOI

Le Comité Régional de Tourisme de Normandie a deux missions essentielles :

- la promotion de la destination en France et à l'étranger
- l'observation économique de l'activité touristique.

En France, en Europe et sur les marchés lointains, le CRT mène un grand nombre d'actions et notamment d'importantes campagnes de communication. Le CRT établit des coopérations solides tant avec ses partenaires institutionnels qu'avec les réseaux d'acteurs touristiques au bénéfice desquels est conduite toute son action promotionnelle. Le CRT vous accompagne aussi dans vos propres opérations de promotion et de commercialisation.

A cet effet, toute une gamme de services a été élaborée, vous permettant de bénéficier du soutien du CRT pour conquérir de nouveaux marchés ou fidéliser vos clientèles.

Vous constaterez que la plupart de ces services vous sont rendus soit gratuitement soit à des tarifs très avantageux. Il en est ainsi parce que le CRT peut mobiliser, à votre service, les financements publics importants que les Régions de Haute-Normandie et de Basse-Normandie mettent en œuvre pour que vos investissements et vos actions de promotion aient les retombées les plus rapides et les plus significatives.

SOMMAIRE

1. ÊTRE INFORMÉ DES ACTIVITÉS DU CRT ……p.3
2. JE SOUHAITE PASSER UNE OFFRE D'EMPLOI SUR LE SITE INTERNET DE LA COMMUNAUTÉ TOURISTIQUE NORMANDE……p.4
3. JE SOUHAITE UTILISER LA MARQUE DU CRT *: « NORMANDIE POUR LA VIE »* ……p.5
4. JE SOUHAITE ADHERER A L'UN DES CLUBS DU CRT……p.6
5. JE SOUHAITE ÊTRE PRÉSENT SUR LES SITES INTERNET DU CRT……p.7
6. JE SOUHAITE ÊTRE PRÉSENT DANS LES BROCHURES DU CRT……p.8
7. J'AI BESOIN DE BROCHURES DU CRT……p.9
8. JE SOUHAITE DISPOSER D'UN FICHIER DE CONTACTS……p.10
9. JE SOUHAITE DISPOSER DE PHOTOS DE LA NORMANDIE……p.11
10. JE SOUHAITE PARTICIPER À DES SALONS GRAND PUBLIC ET PROFESSIONNELS……p.12
11. LA RELATION AVEC LES JOURNALISTES……p.13
12. NORMANDIE-ÉCOUTE-CLIENTÈLES……p.14
13. SPECIAL « ÉVÉNEMENTS »……p.15

1. ÊTRE INFORMÉ DES ACTIVITÉS DU CRT

Vous voulez mieux connaître le CRT, savoir comment est composée son équipe technique, quels moyens il déploie et quelles actions il mène.

Partenaires concernés : tous les élus, tous les décideurs, tous les acteurs du tourisme normand, la presse, les assistants techniques, les étudiants et leurs professeurs.

Le service :
Le site Internet à destination de la **c**ommunauté **t**ouristique **n**ormande (site « CTN ») **http://ctn.pro-normandie-tourisme.com/site-communaute-touristique-normande-2-1.html** présente en ligne :

- Qui sommes-nous ?
- Contrats de destination
- Actions
- Nos partenaires
- Opportunités
- Normandie Écoute Clientèles
- Outils

La rubrique *« En un clic »* permet d'accéder directement à des documents de référence :

- Le Mont-Saint-Michel
- Programme d'actions
- Salons
- Le Schéma régional
- La photothèque
- Les grands événements

Mode d'emploi :
Pour accéder à ce site Internet professionnel, aucun mot de passe n'est requis.

Date/périodicité : le site Internet est mis à jour quotidiennement.

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au CRT : Marie-Gabrielle CLEMENT - mg.clement@normandie-tourisme.fr

2. JE SOUHAITE PASSER UNE OFFRE D'EMPLOI SUR LE SITE INTERNET DE LA COMMUNAUTE TOURISTIQUE NORMANDE

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand

Le service : Le site Internet à destination de la **c**ommunauté **t**ouristique **n**ormande (site « CTN ») **http://ctn.pro-normandie-tourisme.com/site-communaute-touristique-normande-2-1.html** présente en ligne les offres d'emploi à la rubrique « *Opportunités »*.

Mode d'emploi : envoyer l'offre d'emploi à mettre en ligne au CRT et donner la date limite de parution de cette offre

Date/périodicité : l'offre est mise en ligne rapidement et sera présente sur le site pendant un mois

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au CRT : Danielle DUMAS - d.dumas@normandie-tourisme.fr

3. JE SOUHAITE UTILISER LA MARQUE DU CRT : *« NORMANDIE POUR LA VIE »*

Le CRT communique auprès de ses clientèles avec sa Marque-Destination : *« Normandie pour la vie »*

Une marque, ce n'est pas qu'un logo. Un *« guide d'expression de la marque touristique »* a donc été élaboré pour présenter les valeurs sur lesquelles sont fondées ces marques et pour vous donner tous les moyens de les utiliser et de les reproduire.

LA MARQUE-DESTINATION *« Normandie pour la vie »*

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand – publics, parapublics, associatifs et privés.

Le service : la marque-destination *«Normandie pour la vie »* est une marque ombrelle collective, propriété du CRT mais librement utilisable par tous les acteurs du tourisme normand, à côté et en plus de leur marque propre, selon des règles fixées par la charte d'expression de la marque.

Mode d'emploi : votre imprimeur, votre agence de communication ou vous, trouverez facilement la charte d'expression de la marque sur le site Internet de la communauté touristique normande :
http://ctn.pro-normandie-tourisme.com/site-communaute-touristique-normande-2-1.html
à la rubrique « Outils / guide de la marque Normandie ».
Le logo est disponible en téléchargement en français mais également dans plusieurs langues étrangères.

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au CRT : Jérôme MERCIER PAPIN – j.mercier-papin@normandie-tourisme.fr

4. JE SOUHAITE ADHERER A L'UN DES CLUBS DU CRT

Au sein du CRT, fonctionnent cinq clubs qui regroupent des professionnels volontaires autour de thématiques :

- Le club « Sites et Monuments »
- Le club « Parcs et Jardins »
- Le club « Golfs »
- Le club des « Hôtels & Restaurants-les charmes de la Normandie »
- Le club « D-Day Normandie - 1944 »

Partenaires concernés : les professionnels dans certaines filières

Le service : les clubs mettent en œuvre, chaque année, un programme de promotion co-financé par le CRT. Des budgets importants sont ainsi mobilisés pour la promotion des membres des clubs, en France, et à l'étranger.
Des brochures spécifiques sont éditées, des salons programmés ainsi que des accueils de presse et des actions de marketing direct.

Mode d'emploi : pour chacun de ces clubs, des critères de sélection ont été fixés.
Pour intégrer un club, il faut que l'établissement en fasse la demande au CRT.
Un jury examine chaque candidature pour vérifier que l'établissement répond à tous les critères.

Date/périodicité : la demande peut être formulée à tout moment mais les demandes sont instruites selon un calendrier qui vous sera précisé par les chargés de mission compétents (voir ci-dessous).

Coûts 2015 :

- Adhésion club « Sites et Monuments » : 765 € par an
- Adhésion club « Parcs et Jardins » : 300 € par an
- Adhésion club « Golfs » : 700 € par an
- Adhésion club « Hôtels & restaurants-les charmes de la Normandie » :
  850 € par an pour les hôtels de plus de 20 chambres, 700 € par an pour les hôtels de 10 à 20 chambres et 500 € par an pour les hôtels de moins de 10 chambres
- Adhésion simple club « D-Day Normandie - 1944 » : 100 € par an
  (Hors cas particulier des sites dits « locomotives » de la filière, voir conditions particulières)

Vos interlocuteurs au CRT :
Grégory DELAHAYE - g.delahaye@normandie-tourisme.fr

et en particulier :

Club Sites et Monuments **:**	**Christelle EDOUARD -**	**c.edouard@normandie-tourisme.fr**
Club Parcs et Jardins **:**	**Christelle EDOUARD -**	**c.edouard@normandie-tourisme.fr**
Club Golfs :	**Laetitia PEIGNER -**	**l.peigner@normandie-tourisme.fr**
Club Hôtels & restaurants - Les charmes de la Normandie :	**Sylvie RIGOULET** -	**s.rigoulet@normandie-tourisme.fr**
Club D-Day Normandie – 1944 :	**Dominique SAUSSEY -**	**d.saussey@normandie-tourisme.fr**

5. JE SOUHAITE ÊTRE PRÉSENT SUR LES SITES INTERNET DU CRT

Partenaires concernés : tous les professionnels, tous les institutionnels ainsi que tous les organisateurs d'événements touristiques

Le service : le CRT gère un ensemble de sites Internet destinés au grand public sur **www.normandie-tourisme.fr**
Le site est disponible en français, anglais, allemand, néerlandais, espagnol, italien.

Le CRT gère également deux sites thématiques :

- Golfs de Normandie : http://golf.normandie-tourisme.fr/
- Normandie Mémoire : http://www.normandiememoire.com/

Chaque « objet touristique » est présenté de manière détaillée et attractive au travers d'une fiche.

Mode d'emploi : vos prestations, votre établissement, votre site touristique, votre manifestation, sont mentionnés dans les présentations thématiques, accessibles par les moteurs de recherche et figurent dans la rubrique « Agenda » (pour ce qui concerne les manifestations). Vous pouvez ainsi figurer, en permanence ou pour une occasion particulière, dans une ou plusieurs rubriques, en français ou en langue étrangère.

Pour être accessible, vous devez adresser vos informations à votre CDT qui les intègrera dans la Base de données touristique régionale, départementale et locale normande *Tourinsoft*, l'outil logiciel choisi par le CRT et partagé avec les CDT.

Pour comprendre le fonctionnement de la Base de données touristique régionale, départementale et locale normande, consultez :
http://ctn.pro-normandie-tourisme.com/site-communaute-touristique-normande/menu-principal/outils/base-de-donnees-tourinsoft-368-1.html

Date/périodicité : les sites Internet sont mis à jour en permanence

Coût : gratuit

Vos interlocuteurs au CRT :

- Pour les questions techniques : **Laurent HELBERT - l.helbert@normandie-tourisme.fr**
- Pour la mise à jour du site en Français : **Eva TESSIER - e.tessier@normandie-tourisme.fr**

6. JE SOUHAITE ÊTRE PRÉSENT DANS LES BROCHURES DU CRT

Le CRT édite des dépliants et brochures pour les clientèles françaises et étrangères.

Certaines de ces éditions sont une invitation à découvrir la destination (les brochures d'appel) et ne comportent pas d'informations précises sur les prestataires.

D'autres sont très informatives et donnent les clés concrètes de la destination. Vous y figurerez donc dès lors que vous correspondez aux critères fixés et que vous transmettez vos informations au CRT ou au CDT concerné dans les délais déterminés chaque année.

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand, en fonction du thème de l'édition.

Le service : vos prestations, votre établissement ou votre site sont mentionnés dans le texte ou dans les tableaux des éditions du CRT.
Vous pouvez ainsi figurer dans une ou plusieurs brochures, en français ou en langue étrangère, destinée au grand public.
Des brochures spécifiques s'adressent aux professionnels organisateurs de voyages.

Mode d'emploi : la transmission des informations se fait auprès de chacune des personnes en charge des dossiers spécifiques au CRT dans certains cas, ou auprès de votre CDT.

Date/périodicité : la plupart des éditions sont ré-éditées chaque année.

Pour les manuels de ventes destinés aux professionnels du voyage, les informations doivent être transmises à votre CDT avant fin mai de l'année précédant le millésime, car les salons professionnels –et donc les brochures nécessaires- démarrent dès le début de l'automne.
Pour les autres titres, la collecte de l'information se fait en fonction du calendrier de réalisation des brochures. Cette information provient de la Base de données Tourinsoft alimentée au quotidien par les CDT, ou arrive directement au CRT pour les brochures des Clubs.
Les chargés de mission concernés (voir ci-dessous) vous préciseront le calendrier.

Coût : gratuit sauf pour les cinq brochures des clubs du CRT (voir la rubrique 4 : *Je souhaite adhérer à l'un des clubs du CRT*)

Vos interlocuteurs au CRT :

Les loisirs en famille :	**Christine FLEURY - c.fleury@normandie-tourisme.fr**
Au Printemps, la Normandie se découvre :	**Christine FLEURY - c.fleury@normandie-tourisme.fr**
Parcs et Jardins :	**Christelle EDOUARD - c.edouard@normandie-tourisme.fr**
Sites et Monuments :	**Christelle EDOUARD - c.edouard@normandie-tourisme.fr**
Golfs :	**Laetitia PEIGNER - l.peigner@normandie-tourisme.fr**
Carte de la Normandie à vélo :	**Laetitia PEIGNER - l.peigner@normandie-tourisme.fr**
Hôtels-Les charmes de la Normandie :	**Sylvie RIGOULET - s.rigoulet@normandie-tourisme.fr**
Club D-Day Normandie – 1944 :	**Dominique SAUSSEY - d.saussey@normandie-tourisme.fr**

Pour les Manuels de ventes pour les groupes et les organisateurs de voyages :

Jérôme MERCIER-PAPIN - j.mercier-papin@normandie-tourisme.fr

7. J'AI BESOIN DES BROCHURES DU CRT

Partenaires concernés : tous ceux à qui les brochures du CRT peuvent permettre de promouvoir la Normandie et de fournir de l'information utile et un service à leurs visiteurs.

Le service :
Si vous organisez une manifestation (congrès, colloque, semaine gastronomique, accueil de VIP,…), vous pouvez demander au CRT la mise à disposition de brochures correspondant au public accueilli, en quantité raisonnable et en fonction des stocks disponibles.

Les éditions disponibles :

- La carte touristique de la Normandie
- Les Parcs et Jardins (français et anglais)
- Les Charmes de la Normandie- Sélection des hôtels restaurants (français et anglais)
- Les Sites et Monuments (français et anglais)
- Les Golfs (français et anglais)
- Le Guide du visiteur des Plages du Débarquement et de la Bataille de Normandie (français et anglais)
- Les loisirs en famille (français et anglais)
- La carte de la Normandie à vélo (français et anglais)
- La Normandie à cheval
- La Rando des Haras Nationaux

Le CRT édite également des documents d'appel de présentation de la Normandie. Ces éditions n'ont pas pour vocation première d'être distribuées en Normandie car elles ont pour but de susciter l'envie de venir. Néanmoins de petites quantités peuvent être mises à votre disposition dans le cadre de manifestations. Ces documents existent en français, anglais, néerlandais, allemand, italien et japonais.

Les documents à destination des professionnels du tourisme (Tours opérateurs, organisateurs de voyage) sont réalisés par le CRT dans le cadre d'actions de promotion spécifiques. Des exemplaires peuvent également vous être fournis pour des opérations dédiées à ces prescripteurs. Les manuels de ventes existent en français, anglais, allemand, portugais du Brésil, italien, espagnol, russe, japonais et mandarin.

Mode d'emploi : le CRT met gratuitement à votre disposition un stock de brochures que vous pourrez distribuer à vos visiteurs. Selon les quantités demandées, nous définirons ensemble le meilleur moyen de vous les faire parvenir.

Date/périodicité : la demande peut être formulée à tout moment mais au minimum 10 jours à l'avance par rapport à la date de votre manifestation.

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au CRT : Pedro LOPEZ - p.lopez@normandie-tourisme.fr

8. JE SOUHAITE DISPOSER D'UN FICHIER DE CONTACTS

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand

Le service : le CRT peut mettre à la disposition de tous les acteurs du tourisme normand un certain nombre de fichiers.

Mode d'emploi :

1 - Pour les fichiers concernant les institutionnels du tourisme en Normandie, un mail précisant la demande est à envoyer à **Sylvie BOULANGER - s.boulanger@normandie-tourisme.fr**
Un fichier Excel sera envoyé avec les coordonnées demandées.

2 - Pour les contacts de tour-opérateurs, de prescripteurs de voyages :

- Conformément aux engagements pris par le CRT auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), les données sur les professionnels du voyage collectées dans la base de données Tourinsoft sont accessibles aux acteurs du tourisme normands sous réserve de l'acception explicite de l'organisme concerné. Cette autorisation est notifiée sur chaque fiche contact de la base de données. Dans ce cas uniquement, un fichier Excel peut être transmis sur demande avec la liste des professionnels ayant confirmé leur accord sur la diffusion de ces données.

- Les données collectées dans le cadre d'une opération de promotion à laquelle participe un acteur du tourisme normand lui sont accessibles et transmises après chaque opération.

- Pour toutes autres demandes, le CRT pourra proposer la diffusion d'informations dans le cadre des outils de communication (type newsletter professionnelle) qu'il met en place au regard de sa stratégie de communication.

Votre interlocuteur au CRT : Jérôme MERCIER-PAPIN - j.mercier-papin@normandie-tourisme.fr

Coût : gratuit

9. JE SOUHAITE DISPOSER DE PHOTOS DE LA NORMANDIE

Afin de rendre votre communication attractive, le CRT met à la disposition de ses partenaires une sélection de visuels destinés à la promotion touristique de la Normandie.
Leur utilisation n'est pas autorisée pour une mise en ligne sur les réseaux sociaux, ni pour les couvertures des éditions, ni pour toute diffusion autre que celle demandée.
Tout visuel prêté devra être détruit une fois que vous en aurez disposé.

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand, partenaires institutionnels, la presse, les professionnels du voyage…

Mode d'emploi :

Consultez : http://mediatheque-crt-normandie.keepeek.com/
et les mentions légales :
http://mediatheque-crt-normandie.keepeek.com/crt-normandie/doc/FR/MentionsLegales.pdf

Date/périodicité : disponibilité permanente

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au CRT : Danielle DUMAS - d.dumas@normandie-tourisme.fr

10. JE SOUHAITE PARTICIPER À DES SALONS GRAND PUBLIC ET PROFESSIONNELS

Chaque année, le CRT organise la présence de la Normandie sur certains salons touristiques, professionnels ou grand public.
Sont inscrits en moyenne près de 30 salons, bourses ou workshops au programme, presque tous ouverts au partenariat.

Partenaires concernés : tous les professionnels et institutionnels, selon le thème du salon.
Certains des salons sont réservés aux membres des clubs du CRT.

Le service : au sein de l'espace organisé par le CRT (ou par Atout France pour la plupart des salons à l'étranger), vous achetez un emplacement « clé en main » et bénéficiez de la logistique et du soutien du CRT sous réserve du respect du cahier des charges élaboré par le CRT.

Mode d'emploi : pour connaître la liste des salons et leurs dates, connectez-vous au site de la communauté touristique normande **http://ctn.pro-normandie-tourisme.com/site-communaute-touristique-normande-2-1.html** à la rubrique « actions ». L'appel à partenariat pour chaque salon est réalisé par le CRT auprès de chaque CDT qui relaie ensuite l'information auprès des acteurs du tourisme de son département.

Coût : votre participation est payante et les frais de maintenance (personnel présent, déplacements, documentation,…) restent entièrement à votre charge.

Vos interlocuteurs au CRT :

Jérôme MERCIER PAPIN - j.mercier-papin@normandie-tourisme.fr

et en particulier :

Marché français : **Liza LELOUP - l.leloup@normandie-tourisme.fr**
Marché britannique : **Alison WEATHERHEAD- a.weatherhead@normandie-tourisme.fr**
Marchés belge et néerlandais : **Mariska TREBAOL - m.trebaol@normandie-tourisme.fr**
Marchés allemand, scandinave, italien, espagnol : **Emilie URSULE - e.ursule@normandie-tourisme.fr**

Notre conseil : la participation à un salon grand public représente un investissement important et nous recommandons rarement la participation de professionnels isolés, les groupements par filières ou par territoires ayant beaucoup plus de sens pour les visiteurs.

11. LA RELATION AVEC LES JOURNALISTES

Partenaires concernés : les CDT, les Offices de tourisme, les Parcs naturels régionaux, les réseaux de partenaires structurés régionalement, les organisateurs d'événements touristiques, les transporteurs…. proposant au CRT un sujet d'intérêt national ou international.

Le service : la relation avec la presse touristique ou générale est indispensable à la promotion d'un événement ou d'un équipement nouveau. Le CRT peut vous y aider en facilitant votre action, dès lors que le sujet justifie son intervention technique ou financière. Ces actions sont complémentaires aux plans d'actions presse déjà menés par le CRT chaque année sur certains marchés, notamment en Grande-Bretagne et en Allemagne où le CRT dispose d'une antenne presse Normandie, mais aussi en Belgique et en Italie.

Mode d'emploi :

1. Vous sollicitez le CRT pour qu'il contribue à un **accueil de journalistes** que vous mettez –ou que vous souhaitez mettre- en place ; le CRT vous envoie une fiche intitulée « Demande de soutien ».

   Cette fiche vous permet d'expliquer précisément le type de soutien demandé.
   Le soutien apporté par le CRT peut concerner la gestion des invitations, l'accueil des journalistes, le co-financement du projet.

   L'engagement du CRT est fonction de sa stratégie (les marchés prioritaires sont hiérarchisés), de l'intérêt national ou international du sujet, de la capacité de financement du CRT et, naturellement, de l'engagement du demandeur.

   Si le CRT peut accepter de lancer l'invitation, il ne donne par contre jamais ses fichiers presse ni ceux d'Atout France.

2. Vous sollicitez le CRT pour être présent dans **ses dossiers de presse** ou ses **communiqués de presse**, diffusés on line (via twitter en France, en Allemagne ou au Royaume-Uni, via la salle de presse virtuelle en Belgique ou via des e-mailings) à l'ensemble des contacts presse du CRT et en direct lors de rencontres presse (en France, au Royaume-Uni, en Allemagne, en Belgique, aux Pays-Bas, en Italie, en Scandinavie, aux Etats-Unis,…).

   Votre demande est étudiée selon les critères définis et selon les priorités éditoriales. Vous devez fournir un texte en français d'une page environ présentant l'événement, la promesse-consommateurs, les modalités pratiques, un lien vers un contact presse et nous fournir a minima un visuel.

Vos interlocuteurs au CRT :
Jérôme MERCIER PAPIN - **j.mercier-papin@normandie-tourisme.fr**

Et plus précisément :
- Marché français : **Liza LELOUP - l.leloup@normandie-tourisme.fr**
- Marché britannique : **Maggie MCNULTY maggie.mcnulty@atout-france.fr**
- Marchés belge et néerlandais : **Mariska TREBAOL - m.trebaol@normandie-tourisme.fr**
- Marchés allemand, scandinave, italien, espagnol : **Emilie URSULE - e.ursule@normandie-tourisme.fr**
- Marchés lointains : **Edouard VALERE - e.valere@normandie-tourisme.fr**

12. NORMANDIE-ÉCOUTE-CLIENTÈLES

Partenaires concernés : tous les acteurs du tourisme normand, tous les assistants techniques, tous les étudiants ou professeurs, à la recherche de statistiques ou d'informations sur l'offre (hébergements, lieux de visite et activités), sur la fréquentation française ou étrangère ainsi que sur l'économie touristique.

Le service : les statistiques régulièrement mises à jour avec l'INSEE, les CDT, les relais départementaux des Gîtes de France, les Chambres de commerce, sont à votre disposition sur support papier ou électronique. Vous pouvez nous demander la brochure *« Les chiffres clé du tourisme normand »* qui en donne la synthèse ou vous connecter sur le site Internet de la communauté touristique normande.

Mode d'emploi : pour obtenir la brochure *« Les chiffres clé du tourisme normand »,* adressez-nous votre demande par courrier, téléphone, ou courriel.

Pour accéder au site Internet, aucun mot de passe n'est requis.
L'ensemble des données statistiques figure sur le site de la **c**ommunauté **t**ouristique **n**ormande (site « CTN »):
http://ctn.pro-normandie-tourisme.com/site-communaute-touristique-normande-2-1.html
à la rubrique *« Normandie-écoute-clientèles ».*

Date/périodicité : l'édition *« Les chiffres clé du tourisme normand »* est mise à jour chaque année. Le site Internet est actualisé en permanence.

Vos interlocuteurs au CRT :

Alice LEBAS - a.lebas@normandie-tourisme.fr
Clélia HEBERT - c.hebert@normandie-tourisme.fr

13. SPECIAL "ÉVÉNEMENTS"

Le CRT Normandie a défini dans son Plan marketing 2011-2016, un axe majeur de mise en avant de la Normandie : celui **des grands événements**.

Ainsi, le CRT **accompagne de manière spécifique les organisateurs d'événements** dans leurs propres opérations de promotion

Partenaires concernés : organisateurs d'événements

Le service :

La Normandie est une destination très riche en événements. Chaque jour, sur tout le territoire se passent des dizaines de manifestations.
Pour que sa communication soit audible et cohérente, le CRT hiérarchise en 3 catégories les différents événements et propose pour chaque catégorie le soutien promotionnel correspondant.

Par « Événement », il faut entendre ici à la fois :
- les manifestations (festivals, fêtes, concerts, expositions, …),
- mais aussi les ouvertures de nouveaux grands équipements touristiques

Mais il faut d'abord rappeler que **seuls les événements ayant vocation à attirer significativement des touristes sont promus par le CRT**, à l'exclusion des manifestations organisées pour un public exclusivement local (loto, tombola, tournoi amateur…) ou pour un public non diversifié (congrès…).
Le CRT tient aussi compte de **l'ambition touristique de l'événement** et de la **renommée** déjà acquise par celui-ci.

LES ÉVÉNEMENTS DE CATÉGORIE 1

Les événements de catégorie 1 sont les événements susceptibles d'accueillir des touristes mais qui ne s'inscrivent pas dans une des grandes thématiques identitaires définies par le CRT (voir « Les Événements de catégorie 2 » ci-dessous).

En tant qu'organisateur d'événement de catégorie 1, vous bénéficiez des services/outils du CRT suivants :

- **ÊTRE PRÉSENT SUR LES SITES INTERNET DU CRT**
  Voir la rubrique 5 : *Je souhaite être présent sur les sites Internet du CRT*

- **OBTENIR DES BROCHURES DU CRT POUR LES DIFFUSER SUR VOTRE MANIFESTATION**
  Voir la rubrique 7 : *J'ai besoin des brochures du CRT*

- **UTILISER LA MARQUE DU CRT « NORMANDIE POUR LA VIE » DANS VOS OUTILS DE COMMUNICATION**
  Voir la rubrique 3 : *Je souhaite utiliser la marque du CRT « Normandie pour la vie »*

- **UTILISER DES PHOTOS DE LA NORMANDIE POUR RENDRE VOTRE COMMUNICATION ATTRACTIVE**
  Voir la rubrique 9 : *Je souhaite disposer de photos de la Normandie*

LES ÉVÉNEMENTS DE CATÉGORIE 2

Les événements de catégorie 2 sont les événements susceptibles d'accueillir des touristes et qui s'inscrivent dans l'une des grandes thématiques identitaires définies par le CRT à savoir :

- Le Débarquement et la Bataille de Normandie
- L'Impressionnisme
- Guillaume le Conquérant et le patrimoine médiéval
- Les grands sites de notoriété internationale
- Les spécialités gastronomiques de la Normandie et de ses terroirs
- Le cheval
- Le vélo

Pour être classé en catégorie 2 par le CRT, l'organisateur de la manifestation devra :
- Désigner au CRT un interlocuteur nommément identifié responsable de la communication de la manifestation
- Disposer d'un rédacteur ayant une expérience des métiers de la communication

Les informations (même partielles) devront être communiquées au CRT **le plus en amont possible et impérativement avant l'ouverture de la billetterie** pour les manifestations nécessitant une réservation et un achat de ticket.

En tant qu'organisateur d'événement de catégorie 2, vous bénéficiez des services/outils mentionnés ci-dessus pour la catégorie 1 plus les services/outils suivants :

➢ ÊTRE PRÉSENT SUR LES SITES INTERNET DU CRT

Voir la rubrique 5 : *Je souhaite être présent sur les sites Internet du CRT*

Mais aussi :

Le service : Les événements de catégorie 2 peuvent bénéficier d'une **mise en avant sur la page d'accueil** du site Internet grand public en français ou sur les versions étrangères (anglais, allemand, néerlandais, espagnol, italien), en fonction de la corrélation événement / attentes des clientèles sur le marché.

Mode d'emploi : vous sollicitez le CRT pour bénéficier de cette mise en avant sur la page d'accueil du site Internet du CRT et/ou pour faire partie du calendrier de la rubrique « Agenda ». Votre demande est étudiée selon les critères définis et selon les priorités éditoriales. Vous devez fournir un texte en français d'une dizaine de lignes présentant l'événement, la promesse consommateur, les modalités pratiques, un lien vers un site web et nous fournir a minima un visuel.

Date/périodicité : le CRT essaie d'optimiser le calendrier pour permettre à chacun respectant les critères d'être présent et pour proposer très régulièrement de nouvelles manifestations pour garder cet aspect événementiel. Votre demande doit être faite le plus tôt possible afin de vous garantir la période de mise en ligne adaptée à la date de votre manifestation.

Coût : gratuit

Vos interlocuteurs au CRT :
Laurent HELBERT - **l.helbert@normandie-tourisme.fr**

Et plus précisément :

- Marché français : **Eva TESSIER –** **e.tessier@normandie-tourisme.fr**
- Marché britannique :
  Alison WEATHERHEAD - **a.weatherhead@normandie-tourisme.fr**
- Marchés belge et néerlandais :
  Mariska TREBAOL - **m.trebaol@normandie-tourisme.fr**
- Marchés allemand, scandinave, italien, espagnol :
  Emilie URSULE - **e.ursule@normandie-tourisme.fr**

➢ COMMUNIQUER AVEC LES JOURNALISTES

Voir la rubrique 11 : *La relation avec les journalistes*

➢ FIGURER DANS LES E-LETTERS GRAND PUBLIC DU CRT

Le service : mise en avant de votre événement au sein des e-letters du CRT destinées au grand public en France ou sur les marchés étrangers en fonction de la relation entre l'événement et les clientèles du marché.
Selon le type de marché, le CRT dispose de fichiers contacts de 1 000 à 30 000 abonnés. Plusieurs envois de e-letters par an sont effectués.

Selon le type d'événement, la possibilité est également offerte de figurer dans les e-letters thématiques ponctuelles.

Mode d'emploi : vous sollicitez le CRT pour faire partie du calendrier éditorial des e-letters. Votre demande est étudiée selon les critères définis et selon les priorités éditoriales. Vous devez fournir un texte en français d'une dizaine de lignes présentant l'événement, la promesse-consommateur, les modalités pratiques, un lien vers un site web et nous fournir au moins un visuel.

Date/périodicité : la demande peut être faite à tout moment mais les grands sujets du calendrier éditorial des e-letters sont définis en tout début d'année pour l'année en cours.

Coût : gratuit

Vos interlocuteurs au CRT :
Laurent HELBERT - l.helbert@normandie-tourisme.fr

Et plus précisément :
- Marché français : **Eva TESSIER - e.tessier@normandie-tourisme.fr**
- Marché britannique : **Alison WEATHERHEAD - a.weatherhead@normandie-tourisme.fr**
- Marchés belge et néerlandais : **Mariska TREBAOL - m.trebaol@normandie-tourisme.fr**
- Marchés allemand, scandinave, italien, espagnol : **Emilie URSULE – e.ursule@normandie-tourisme.fr**

- **ETRE RELAYE AUPRES DU GRAND PUBLIC SUR LES RESEAUX SOCIAUX PAR LE CRT (Facebook et Twitter)**

Le CRT a mis en place différents comptes sur les réseaux sociaux qui entretiennent l'aspect relationnel de la destination avec ses internautes. Séduire, interagir, animer, relayer, se remettre en question,… autant d'objectifs poursuivis sur ces différents comptes destinées au grand public sur différents marchés.

> 3 pages Facebook :
1 page Facebook en français « Normandie Tourisme » : www.facebook.com/normandie.tourisme
1 page Facebook en néerlandais « Normandië Toerisme » : www.facebook.com/toerismenormandie
1 page Facebook en anglais « Normandy, France » : www.facebook.com/normandy.tourism

> 2 comptes Twitter grand public :
1 compte en français « Normandie Tourisme » : www.twitter.com/Normandie
1 compte en anglais « Normandy Tourism » : www.twitter.com/normandy

> 3 chaînes officielles Youtube :
1 chaîne en français « Normandie Tourisme » :
www.youtube.com/user/NormandieTourisme
1 chaîne en anglais « Normandy Tourism » : www.youtube.com/user/NormandyTourism
1 chaîne en allemand « Normandie Tourismus » : www.youtube.com/user/NormandieTourismus

Le service : mise en ligne de votre événement (via un texte ou une vidéo) sur l'une des pages de ces réseaux sociaux, intégration de votre événement dans le planning éditorial du Community manager du CRT.

Mode d'emploi : vous sollicitez le CRT pour faire partie du calendrier éditorial sur les réseaux sociaux. Votre demande est étudiée selon les critères définis et selon les priorités éditoriales. Vous devez fournir un texte en français de quelques lignes présentant l'événement, la promesse-consommateur, les modalités pratiques, un lien vers un site web et nous fournir au moins un visuel.

Date : à tout moment, le CRT essaie d'optimiser le calendrier pour permettre à chacun respectant les critères d'être présent et pour proposer très régulièrement de nouvelles manifestations pour garder cet aspect événementiel.

Coût : gratuit

Votre interlocuteur au CRT :
Lucinda RECOUVROT - **l.recouvrot@normandie-tourisme.fr**

LES EVENEMENTS DE CATEGORIE 3

Les événements de catégorie 3 sont les quelques manifestations :
- qui constituent, en Normandie, **un événement majeur d'intérêt national ou international,**
- et qui sont en capacité **de susciter la décision de nombreux touristes de venir en Normandie.**

Cet événement doit permettre **d'intéresser les voyagistes** (autocaristes, tour- opérateurs) **pour en faire un produit packagé et commercialisé.** Compte tenu des délais nécessaires à la commercialisation, les grandes lignes de l'événement doivent être connues **au moins 18 mois avant le début de celui-ci.**

Pour être classé en catégorie 3 par le CRT, l'organisateur de la manifestation devra :

- Avoir défini les objectifs de la promotion et les cibles visées.
- Désigner au CRT un interlocuteur nommément identifié responsable de la communication de la manifestation. Ce chef de projet sera l'interlocuteur principal du CRT pour le suivi du dispositif promotionnel mis en place et devra proposer **des réunions régulières de suivi du dispositif promotionnel convenu avec le CRT.**
- Disposer d'un attaché de presse.

Les organisateurs de ces manifestations de catégorie 3 bénéficient bien entendu des services/outils mentionnés ci-dessus pour les catégories 1 et catégorie 2.
En outre, un plan d'actions spécifique pourra être étudié avec ces organisateurs de catégorie 3, s'ils le souhaitent, pour renforcer leur communication auprès des voyagistes, du grand public, de la presse.

METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTIONS SPECIFIQUE

Pour toucher la cible du grand public, des actions supplémentaires peuvent être définies : accueils de presse, mise à l'honneur sur un salon, mise en avant dans les outils de communication avec les voyagistes, interventions auprès des bureaux d'Atout France sur les marchés prioritaires,…

L'organisateur de la manifestation devra pour cela exposer clairement au CRT ses objectifs, les marchés ciblés, le type de clientèle visée.

Ce plan d'actions sur mesure est à définir au moins 12 mois avant le lancement de la manifestation entre l'organisateur et le CRT (18 mois pour les actions auprès des voyagistes). Ce plan peut également appeler l'intervention des autres acteurs de la communication touristique (Atout France, CDT, OT,…) concernés.

Date : 12 ou 18 mois au moins avant la manifestation

Forme : établissement d'un tableau des interventions de chaque partie ; éventuellement convention de partenariat avec tous les acteurs de la communication touristique concernés.

Votre interlocuteur au CRT :
Jean-Louis LAVILLE : jl.laville@normandie-tourisme.fr

Récapitulatif des possibilités en fonction de la catégorie de l'événement

	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3
Etre présent sur les sites Internet grand public du CRT	X	X	X
Obtenir des brochures du CRT	X	X	X
Utiliser la marque du CRT « Normandie pour la Vie »	X	X	X
Utiliser des photos de la Normandie	X	X	X
Mise en avant sur la page d'accueil et présence dans l'Agenda		X	X
Communiquer avec les journalistes		X	X
Figurer dans les e-letters grand public du CRT		X	X
Etre relayé sur les réseaux sociaux		X	X
Mettre en place un plan d'actions spécifique			X

****